

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Jamu tradisional adalah obat yang bersifat herbal dimana tidak mengandung bahan kimia dan berasal dari tanaman-tanaman obat yang berkhasiat. Dewasa ini perkembangan jamu tradisional semakin meningkat, dapat dilihat dari banyaknya program di televisi yang menayangkan akan pentingnya jamu tradisional. Selain itu selalu ada ulasan mengenai manfaat suatu tanaman untuk dijadikan obat di beberapa media cetak.

Jamu tradisional banyak dikonsumsi dikarenakan minimnya efek samping dan harganya yang cenderung lebih murah dibandingkan obat kimia. Selain itu program pemerintah yang mencanangkan *back to nature* (www.jawatengah.go.id) membuat jamu tradisional semakin berkembang. Jamu tradisional diproduksi oleh produsen jamu yang berskala besar seperti Sido Muncul, Air Mancur, dan Jamu Jago, selain produsen dengan skala besar jamu tradisional juga banyak diproduksi oleh produsen-produsen dengan skala kecil seperti jamu gendong.

Produsen-produsen jamu tradisional skala besar memasarkan produknya dengan membuka depot-depot jamu khusus merek yang mereka produksi sendiri bahkan sudah mencapai pasar internasional dengan mengekspor keluar negeri. Media promosi yang dilakukan oleh produk-produk terkenal seperti Sido Muncul, Air Mancur, dan Jamu Jago sudah menggunakan media cetak, elektronik dan internet.

Kabupaten Klaten sendiri terdapat 6 toko jamu tradisional dimana keenam toko jamu tersebut menjual merek yang mereka produksi sendiri. Keenam toko jamu tersebut adalah:

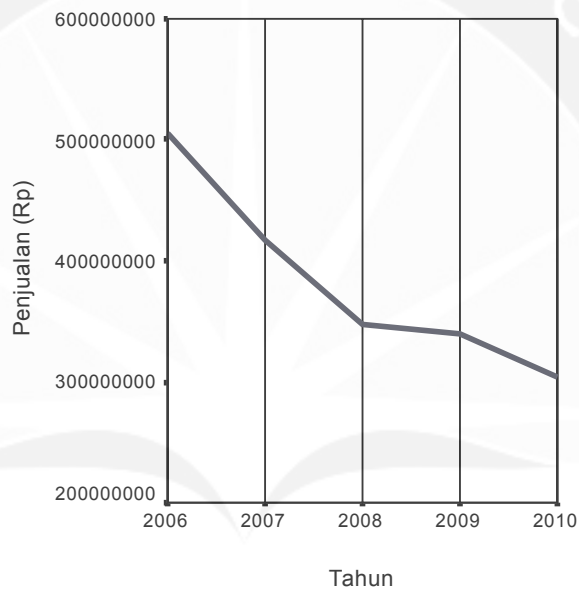
- a. Toko Wijaya Kusuma
- b. Toko Sabdo Palon
- c. Toko Akar Gingseng
- d. Toko Muncul Jaya
- e. Toko Gujhati
- f. Toko Kresno

Setiap toko jamu harus bersaing dengan kompetitornya untuk menarik pelanggan sebanyak-banyaknya untuk bisa bertahan dan berkembang untuk meningkatkan pendapatan. Hasan (2009) menyatakan bahwa syarat yang harus dipenuhi oleh sebuah perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Kotler (2003) juga menegaskan bahwa mempertahankan pelanggan yang sudah ada merupakan suatu tugas yang tidak mudah, sebab perubahan dapat terjadi setiap saat, baik perubahan pada diri pelanggan seperti selera maupun perubahan kondisi lingkungan. Selain toko jamu lain, kompetitor utama jamu tradisional adalah obat kimia dimana obat kimia cenderung mudah didapat karena setiap toko sudah menjualnya.

Wijaya Kusuma adalah perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan yaitu menjual jamu tradisional dengan merek 'WIJAYA KUSUMA' yang diproduksi sendiri, dimana perusahaan jamu Wijaya Kusuma ini berlokasi di Sukoharjo Jawa Tengah. Pemasaran produk Wijaya Kusuma dilakukan dengan cara menjual sendiri produknya dimana

Wijaya Kusuma mendirikan toko di pasar Cawas Klaten Jawa Tengah.

Permasalahan yang dihadapi oleh toko Wijaya Kusuma ini adalah dalam beberapa tahun terakhir pelanggan toko Wijaya Kusuma mengalami penurunan yaitu terlihat dari menurunnya omset penjualan setiap tahunnya seperti terlihat di Gambar 1.1



Gambar 1.1. Penjualan Jamu Wijaya Kusuma

Dari hasil diskusi dengan pihak pemilik toko Wijaya Kusuma, pemilik toko menduga menurunnya jumlah pelanggan disebabkan karena:

- Kurang lengkapnya jenis jamu yang dijual.
- Harga yang terlalu tinggi dibanding toko lain.
- Kurangnya promosi.
- Pelayanan yang kurang memuaskan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penelitian pada skripsi ini dilakukan untuk

menganalisa penyebab menurunnya pelanggan di toko jamu Wijaya Kusuma dan memberikan usulan strategi yang tepat kepada toko Wijaya Kusuma untuk bisa bersaing dengan para kompetitornya.

Untuk bisa bertahan dalam usahanya toko jamu harus memperhatikan strategi yang tepat. Sebelum menentukan strategi toko Wijaya Kusuma perlu memperhatikan kompetitornya, dan mengetahui posisi toko jamu Wijaya Kusuma dibandingkan toko jamu lain. Oleh karena itu penelitian pada skripsi ini juga akan melakukan *clustering* pada keenam toko jamu, sehingga dapat mengetahui toko jamu lain yang sebanding dengan toko jamu Wijaya Kusuma dalam hal kelengkapan, mutu dan layanan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas didapatkan rumusan masalah seperti berikut:

- a. Faktor apa yang menyebabkan menurunnya jumlah pelanggan pada toko jamu Wijaya Kusuma.
- b. Bagaimana menentukan strategi yang harus diterapkan dengan melihat posisi kompetitor yang sebanding.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Mencari faktor-faktor yang menyebabkan menurunnya jumlah pelanggan.
- b. Menentukan kompetitor yang sebanding berdasarkan skor kelengkapan, mutu dan layanan.

- c. Menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan jumlah pelanggan toko jamu Wijaya Kusuma dengan melihat kompetitornya

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini meliputi:

- a. Toko jamu yang diteliti hanya toko jamu yang ada di wilayah Kabupaten Klaten.
- b. Harga dan jenis jamu hanya berlaku pada saat penelitian berlangsung.

1.5. Metodologi penelitian

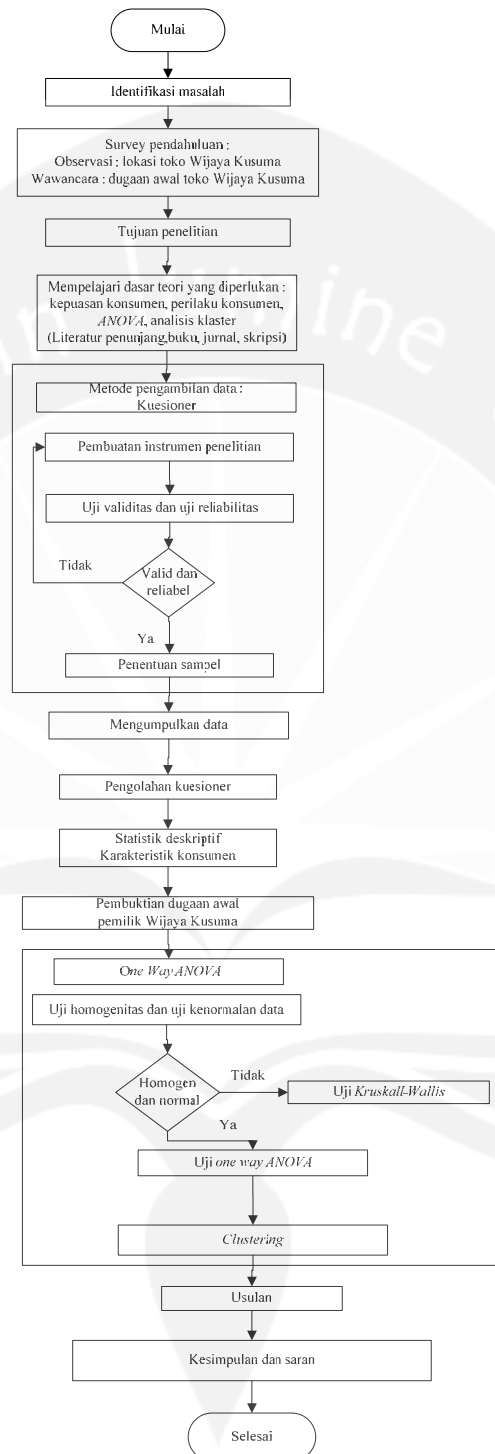
Metodologi penelitian erat kaitannya dengan prosedur, alat, serta desain penelitian yang akan dipergunakan dalam melaksanakan penelitian. Tahapan proses dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan petunjuk yang jelas, teratur dan sistematis. Tahapan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.2 dan untuk penjelasannya sebagai berikut :

- a. Identifikasi masalah

Identifikasi masalah penelitian ini meliputi perumusan masalah, menentukan tujuan penelitian, mencari batasan-batasan masalah.

- b. Survei pendahuluan

Survei pendahuluan dilakukan dengan melakukan wawancara kepada pihak toko Wijaya Kusuma mengenai dugaan awal penyebab menurunnya jumlah pelanggan dari tahun ke tahun. Pada tahap ini dilakukan observasi juga untuk mengetahui bagaimana kondisi toko jamu Wijaya Kusuma.



Gambar 1.2 Diagram Alir Metodologi Penelitian

c. Tujuan penelitian

Pada tahap ini ditentukan tujuan dari penelitian yaitu mencari faktor-faktor yang menyebabkan menurunnya jumlah pelanggan, mengelompokkan keenam toko jamu berdasarkan skor kelengkapan, mutu dan layanan serta menentukan strategi yang tepat untuk menaikkan jumlah pelanggan toko jamu Wijaya Kusuma.

d. Pemahaman dasar teori

Memperbanyak dasar teori atau tinjauan literatur yang berkaitan dengan penelitian meliputi teori tentang kepuasan konsumen, perilaku konsumen, jamu tradisional, teori statistik dari berbagai sumber (buku, jurnal, artikel, skripsi).

e. Metode pengambilan data

Metode yang digunakan adalah dengan cara kuesioner, dimana kuesioner akan disebarakan kesemua toko jamu yang ada kabupaten Klaten. Kuesioner bertujuan untuk mengetahui karakteristik konsumen toko jamu serta penilaian terhadap toko jamu dan tanggapan terhadap toko jamu Wijaya Kusuma. Adapun tahapan yang dilakukan untuk pembuatan kuesioner yaitu:

1. Pembuatan instrumen penelitian

Instrumen penelitian dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner dirancang sedemikian rupa untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk penelitian.

2. Uji validitas

Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen dapat mengukur apa yang

sebenarnya diukur. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan prinsip *product moment*.

3. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk memastikan bahwa sebuah instrumen dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*.

4. Penentuan sampel

Penentuan sampel dilakukan untuk menentukan responden yang akan mengisi kuesioner, penentuan sampel disini menggunakan metode acak dimana banyaknya responden ditentukan dari banyaknya pengunjung toko jamu yang datang pada waktu yang sudah ditetapkan.

f. Pengumpulan data

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan penelitian. Data yang didapat berupa data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner.

g. Pengolahan kuesioner

Pengolahan kuesioner yang dilakukan menggunakan beberapa metode yaitu dengan statistik deskriptif, *one way ANOVA*, dan *clustering* dengan pembagian sebagai berikut:

1. Statistik deskriptif karakteristik konsumen

Statistik deskriptif yaitu menampilkan hasil kuesioner dalam bentuk prosentase, dimana menjelaskan karakteristik konsumen toko jamu yang diteliti.

2. Pembuktian dugaan awal pemilik Wijaya Kusuma mengenai faktor-faktor yang menyebabkan pelanggan menurun.

Pembuktian dugaan pemilik toko Wijaya Kusuma menggunakan statistik deskriptif dan mencoba menjawab apakah benar dugaan-dugaan dari pemilik toko Wijaya Kusuma yang berkaitan tentang menurunnya jumlah pelanggan pada toko jamu Wijaya Kusuma.

3. *One way ANOVA*

Uji *one way ANOVA* bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan rata-rata skor layanan, mutu, dan kelengkapan pada setiap toko jamu. Serta sebagai tahap awal sebelum melakukan *clustering* tahapan dalam uji *ANOVA* adalah sebagai berikut:

a. Uji kenormalan

Uji kenormalan dilakukan untuk mengetahui bahwa data memiliki sebaran secara normal atau tidak, untuk menentukan metode yang akan digunakan dalam analisis berikutnya.

b. Uji homogenitas

Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui data mempunyai varian yang sama atau tidak, untuk menentukan metode yang akan digunakan dalam analisis berikutnya.

c. Uji *one way ANOVA*

One way ANOVA digunakan untuk menguji hipotesis bahwa ada atau tidak perbedaan rata-rata skor penilaian terhadap item

layanan, mutu, dan kelengkapan pada setiap toko jamu.

h. *Clustering*

Clustering dilakukan untuk mengetahui posisi toko jamu Wijaya Kusuma dibandingkan kompetitornya dan untuk mengetahui kompetitor mana yang sebanding dengan toko Wijaya Kusuma, dengan menggunakan analisis *cluster* yang biasa digunakan pada teknik multivariat dengan membuat *proximity matrix*. *Proximity matrix* pada penelitian ini menggunakan *mean difference* hasil dari *pos hoc test* pada uji *one way ANOVA* pada langkah sebelumnya.

i. Usulan

Usulan diberikan kepada pihak toko Wijaya Kusuma untuk menentukan strategi apa yang sebaiknya dilakukan untuk mempertahankan pelanggan yang lama dan menarik pelanggan baru dengan melihat posisi dari kompetitor utamanya. Usulan yang diberikan hasil diskusi dengan pihak Wijaya Kusuma

j. Kesimpulan dan saran

Pada bagian ini memberikan kesimpulan untuk menjawab tujuan dari penelitian dan memberikan saran untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan skripsi ini terdiri dari:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan

masalah, metedologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Di dalam bab ini diuraikan tentang tinjauan pustaka sebagai bahan acuan yang berisi tentang uraian singkat hasil penelitian yang hampir mirip dan perbedaan antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu.

BAB 3: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan tentang kepuasan konsumen, perilaku konsumen, validitas, reliabilitas, uji kenormalan, uji homogenitas, *one way ANOVA*, analisis *cluster*.

BAB 4: PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan mengenai sejarah bagaimana toko jamu Wijaya Kusuma berdiri sampai sekarang, produk-produk yang dijual saat ini, struktur organisasi toko Wijaya Kusuma serta pemasarannya untuk saat ini.

BAB 5: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dilakukan pengolahan dan analisis data yang diperoleh dari hasil penelitian. Pengolahan menggunakan statistik desriptif, *one way ANOVA* dan *clustering*.

BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan untuk menjawab tujuan penelitian yang sudah ditentukan diawal dan saran untuk pihak Wijaya Kusuma.